

# 2021/07/01

## Allgemeine Informationen

**Entgegennahme von:** Anika Boudir am 06.07.2021

**Reklamiert hat:**

VTG Rail Europe GmbH  
Zweigniederlassung Österreich  
Gertrude-Fröhlich-Sandner-Straße 3  
A-1100 Wien

Silvia Schmid-Trnka  
Tel.: +43 1 512 13 31 DW 11  
E-Mail: silvia.schmid-trnka@vtg.com

## Reklamation

**Rechnungsnummer:**

**Rechnungsdatum:**

**Leistungsort:** Wittenberge

**Projektnummer:** 0506/2021

**Ticket:** # 3344603

**Anzahl Wagen:** 1

**Wagennummer:** 3184 4955 709-5

3184 4955 619-6

3184 4955 712-9

**Rechnungsbetrag:**

**Gegenstand der Reklamation/Forderung:**

- Kunde beanstandet die Durchführung unser Arbeiten, Mängel bei Übergabe in Werkstatt festgestellt

## Kundenkontakt

**Reklamation am 06.07.2021:**

Guten Tag!

Diese drei Wagen waren im März bei Ihnen zur Überprüfung vor Neubeistellung.  
Allesamt mussten wegen berechtigten Reklamation des Kunden wieder in eine Werkstatt  
verfügt werden, was Mietausfälle und enorme Kosten verursacht hat.

Wir bitten um eine Stellungnahme!

Vielen Dank!

Mit freundlichen Grüßen / Kind regards

Silvia Schmid-Trnka

### **Stellungnahme vom 15.07.2021:**

Sehr geehrte Frau Schmidt-Trnka,

wir haben den Sachverhalt geprüft und müssen Ihrer Reklamation widersprechen.  
Da wir unsere Arbeiten nach bestem Wissen und Gewissen ausgeführt haben, müssen wir davon ausgehen, dass die festgestellten Schäden erst nach Abschluss unserer Arbeiten aufgetreten sind.  
Entgegen unserer Rahmenvertragsregelung, wurden uns die von Ihnen geschilderten Mängel auch nicht innerhalb von 5 Tagen, sondern nach nunmehr 3 Monaten übermittelt und uns somit keine Möglichkeit der Nachbesserung eingeräumt, falls ein Verschulden unsererseits in irgendeiner Weise nachgewiesen worden wäre.  
Da aufgrund der langen Zeit für uns nicht nachprüfbar ist, ob die Wagen sachgerecht verwendet wurden, sehen wir hier keine Berechtigung für eine Reklamation.

Entschuldigung, wenn wir Ihnen in dieser Sache nicht weiterhelfen können.

Mit freundlichen Grüßen  
Anika Boudir

Leiterin Customer Service

## **Ist die Reklamation gerechtfertigt?**

Nein

## **Maßnahmen zur Abwicklung der Reklamation:**

Stellungnahme

## **Reklamation abgeschlossen am:**

## **Interne Maßnahmen**

Information an den QMB, dass dieser ggf. interne Maßnahmen in die [Maßnahmenliste](#) mit aufnimmt

# Kennzahlen für die Auswertung in einem Managementbericht

From:

<https://www.wiki.jmrm.de/> - **JMRM-Wiki**

Permanent link:

[https://www.wiki.jmrm.de/doku.php?id=w24:qm:reklamationen:2021\\_07\\_01&rev=1629373370](https://www.wiki.jmrm.de/doku.php?id=w24:qm:reklamationen:2021_07_01&rev=1629373370)

Last update: **2021/08/19 13:42**

